

附件 2:

学校编码: 10384 分类号密级

学号: 14020121150503 UDC

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

# 企业民营化改革时期社会工作干预的可能性与策略

——以深圳通信行业 T 企业为例

**Possibility and Strategy for Social Work Intervention  
During Enterprise Privatization Reform  
——Based on a Communication Company in Shenzhen**

吴 琳

指导教师姓名: 周 志 家 副教授

专 业 名 称: 社 会 工 作

论文提交日期: 2014 年 4 月

论文答辩时间: 2014 年 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2014 年 4 月



# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日



# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（ ☒ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日



## 摘 要

随着科学技术的迅猛发展，市场竞争日益加剧，企业为保持竞争优势，不断适应市场环境的变化，产业升级和战略转型成为了众多企业的选择。国有企业在民营化改革过程中，面临着员工流失、士气低落、工作效率降低等问题，不利于企业的生产运营、持续健康发展及企业社会责任的承担。

企业社会工作的开展具有非常重要的现实意义，其作为社会工作在企业领域的拓展，通过协助企业管理，从而实现员工、企业、社会的共赢。本文以深圳通信行业 T 企业为例，运用文献分析法、访谈法以及参与观察法相结合的调查方法，对民营化改革时期的企业和企业员工进行定性研究。分析了民营化改革对企业员工、内部管理者、企业及社会的影响，探索运用企业社会工作的专业理念和工作方法，介入企业管理之中的可能性和策略，以及对服务的评估。希望通过本文的研究，为企业社会工作的本土化提供经验，进一步拓宽企业社会工作的服务领域和介入空间，促进我国企业社会工作的发展。

**关键词：**民营化改革；企业社会工作；社会工作介入策略

## **Abstract**

With the rapid development of science and technology and the increasingly competitive market competition, mass enterprises implement industrial upgrading and strategic transition positively so as to adapt to the changing market environment and enhance their competitiveness. In the process of privatization reform, state-owned enterprises are faced with staff turnover, low morale and reduced work efficiency, etc. These problems go against the production, operation and sustainable health development of the enterprises and their undertaking of corporate social responsibility.

Social work in enterprise is the extension of social work in the business world and it is of great practical significance in assisting business management and realizing a win-win situation among enterprises, staff and the society. The paper takes a communication company in Shenzhen as example, uses document analysis method, interviewing method and the survey method combined with participant observation and carries out a qualitative research on such enterprises and their staff as are in privatization reform. The paper analyzes privatization reform's influence on staff, managers, enterprises and the society, explores the possibility and strategy for involving in corporate management and the service assessment by using the professional philosophy and working methods of corporate social work. Through the research of the paper, it is hopeful to offer experience for the localization of corporate social work and further broaden the service area and intervention space of corporate social work so as to promote the development of the social work of state-owned enterprises.

**Keywords:** Enterprise Privatization Reform; Social Work; Social Work Intervention



# 目 录

<b>第一章 导论</b>	<b>1</b>
一、研究背景	1
二、研究的目标和意义	1
三、研究对象与研究方法	3
（一）研究对象	3
（二）研究方法	4
<b>第二章 企业社会工作的基本概念</b>	<b>5</b>
一、企业社会工作相关概念	5
（一）社会工作	5
（二）社会福利	6
（三）工业社会工作	6
（四）职业社会工作	7
（五）企业社会责任	7
二、企业社会工作的概念	8
（一）企业社会工作的定义	8
（二）企业社会工作的原则	9
三、国内关于企业社会工作的研究	11
（一）关于企业社会工作介入领域的研究	11
（二）关于企业社会工作服务对象的研究	12
（三）关于企业社会工作介入模式的研究	13
（四）关于企业社会工作介入方法的研究	13
（五）关于企业社会工作介入困境的研究	14
<b>第三章 T 企业的现状</b>	<b>16</b>
一、企业基本情况	16
二、营业外包员工的特征分析	18
三、危机事件情况介绍	19

<b>第四章 企业社会工作干预的意义和功能</b>	<b>22</b>
<b>一、民营化改革时期开展企业社会工作的意义</b>	<b>22</b>
(一) 员工、管理者、企业都需要支持	22
(二) 工会、共青团等组织的局限性, 要求企业社会工作参与	24
(三) 企业危机管理需要社会工作参与	25
<b>二、民营化改革时期企业社会工作干预的可能性</b>	<b>26</b>
(一) 国家的高度重视	26
(二) 专业社会工作人才队伍的建设	26
(三) 民营化改革时期社会工作干预的可行性	27
<b>三、民营化改革时期企业社会工作干预的功能</b>	<b>27</b>
(一) 提供心理辅导, 减轻员工心理压力	27
(二) 协助企业工会等组织运作, 提升员工能力	28
(三) 协调企业内部关系, 提升管理水平	28
(四) 促使企业更好的承担社会责任	28
<b>第五章 民营化改革时期的企业社会工作干预</b>	<b>30</b>
<b>一、企业社会工作的介入模式</b>	<b>30</b>
(一) 员工服务模式	30
(二) 顾客服务模式	30
(三) 社区社会责任模式	31
<b>二、企业社会工作的介入取向</b>	<b>31</b>
(一) 个人发展取向	31
(二) 组织发展取向	32
(三) 社群权益取向	32
<b>三、企业社会工作的介入方法</b>	<b>33</b>
(一) 个案工作	33
(二) 小组工作	33
(三) 社区工作	34
<b>四、企业社会工作的干预策略</b>	<b>34</b>
(一) 对问题员工进行个案干预和治疗	35

(二) 帮助员工树立职业价值观和制定个人职业生涯规划.....	36
(三) 协助建构社会支持网络.....	36
<b>五、企业社会工作干预时应注意的问题.....</b>	<b>37</b>
(一) 企业高层的支持程度.....	37
(二) 员工的接受程度.....	38
(三) 成本—收益问题.....	38
(四) 专业独立性问题.....	38
<b>六、企业社会工作的评估.....</b>	<b>38</b>
<b>第六章 结语.....</b>	<b>40</b>
一、研究结论.....	40
二、思考与讨论.....	40
三、局限性.....	41
<b>参考文献.....</b>	<b>42</b>
<b>致 谢.....</b>	<b>45</b>

## Content

<b>Chapter I Introduction.....</b>	<b>1</b>
1. Research Background.....	1
2. Research Objective and Significance.....	1
3. Research Subject and Method.....	3
<b>Chapter II The Basic Concept of Social Work in Enterprise.....</b>	<b>5</b>
1. Related Theory.....	5
2. The Concept of Social Work in Enterprise.....	8
3. Domestic Research on Social Work in Enterprise.....	11
<b>Chapter III T Company Status.....</b>	<b>16</b>
1. The Basic Situation of the Company.....	16
2. Analyze on the Characteristics of Clerks.....	18
3. Crisis Situations.....	19
<b>Chapter IV Research Significance and Function.....</b>	<b>22</b>
1. The Significance of Social Work Intervention During Enterprise Privatization Reform.....	22
2. Possibility for Social Work Intervention During Enterprise Privatization Reform.....	26
3. Function for Social Work Intervention During Enterprise Privatization Reform.....	27
<b>Chapter V Social Work Intervention.....</b>	<b>30</b>
1. Intervention Model.....	30
2. The Orientation of Social work intervention.....	31
3. Interventions.....	33
4. Intervention Strategies.....	34

<b>5. Issues.....</b>	<b>37</b>
<b>6. Evaluation.....</b>	<b>38</b>
<b>Chapter VI Research Conclusion and Discussion.....</b>	<b>40</b>
<b>1. Research Conclusions.....</b>	<b>40</b>
<b>2. Reflection and Discussion.....</b>	<b>40</b>
<b>3. Research Limitations.....</b>	<b>41</b>
<b>References.....</b>	<b>42</b>
<b>Acknowledgements.....</b>	<b>45</b>



## 第一章 导论

### 一、研究背景

随着市场经济的发展，中国社会现代化进程加快，企业管理理念也在不断的调整和优化，从传统的“物本管理”转变为“人本管理”“能本管理”，从集约式发展变为精确化管理，从单纯的追求利润最大化到越来越重视企业社会责任。企业作为社会的经济细胞，如何在日益激烈的竞争中保持可持续发展，不仅与企业员工、消费者、政府密切相关，也关系到我国和谐社会的建设。

企业在进行战略转型升级时，通常都伴随着组织结构调整，而组织结构的调整绝非简单的部门职责重新定义、工作流程调整和人员重新定岗，其直接或间接影响的群体范围甚广，除进行调整部门的员工、管理者外，势必也会对其他相关部门的员工产生深远影响，甚至对整个企业的氛围和士气以及企业形象也会带来很大挑战。如果处理不当，潜在的问题可能导致危机，造成如员工士气低落，人才流失严重，经营风险提高，企业形象受损等一系列较为严重的后果。例如 2008 年重庆、荆州、三亚等地出租车司机为反对出租公司垄断、增加“份子钱”规定而爆发的连锁罢运事件；2009 年河南濮阳钢铁公司改制过程中发生的围堵改制干部事件；2011 年酷 6 网机构重组引发的“暴力裁员”事件等等，这些群体事件的发生，说明企业管理问题引发的劳资冲突、伤害、网络事件也都可能成为进一步引发社会矛盾和冲突的诱因。

在中国改革开放不断深入，经济全球化进程加快，科学技术迅猛发展的大背景下，企业变革越来越频繁，周期也越来越短。企业在进行改革过程中，经营理念和管理方式发生了变化，加之市场竞争加剧、经营环境变化等因素，给企业管理者提出了更高的要求。而企业变革过程中出现的员工心理压力问题、高流失率问题、以及各种冲突事件等等都不是管理者可以独立解决的。在此背景下，如何发挥社会工作的专业理念和方法，寻求企业管理与社会工作契合点，共同提升团队凝聚力，留住人才，增强企业竞争力，实现可持续发展，维护社会和谐稳定，成为当前一个现实而紧迫的重要课题。

### 二、研究的目标和意义

在西方，社会工作介入企业领域由来已久。从 19 世纪末的福利运动与福利秘书，到 20 世纪 30-50 年代的职业戒酒方案阶段，20 世纪 60-70 年代的员工协助计划（Employee Assistance Program，简称 EAP）阶段，20 世纪 80 年代之后的员工增强计划（Employee Enhancement Program，简称 EEP）阶段，以及目前的职场社会工作（Occupational Social Work，简称 OSW），这些不同阶段的发展，体现了企业社会工作服务领域的不断拓展，社会工作者在职场领域也发挥了越来越重要的作用（周沛，2010）。

在我国计划经济时代，国有企业中主要由工会、共青团、女职工委员会等组织承担了员工辅助类的工作，为企业员工解决各类工作自身之外的问题，如心理、婚恋、家庭关系等，其职能有部分与我们现在所说的企业社会工作有类似的地方。改革开放后，在市场经济的大环境下，企业转而追求经济利益至上的理念，企业的工会、共青团、妇联等组织日益行政化，作用开始逐渐减弱。而在一些民营企业，此类辅助工作的组织更是被边缘化，企业管理者更多的是依靠绩效考核等方式对员工和组织进行管理，采用单一的物质激励手段，而长期忽视员工精神方面的福利。在这种管理导向下，员工的情绪与个性化需求不被重视，员工与企业的矛盾得不到及时的处理，从而引发了一些冲突事件，甚至酿成了悲剧，如 2010 年富士康工人的 14 连跳、台州“90 后”农民工相约自杀事件。这些极端事件的发生在引发社会各界关于员工精神健康和企业管理问题的高度关注和反思的同时，也反映了我国企业社会工作的缺位。

我国的社会工作相对起步较晚，尽管近年来在政府的重视和推动下，取得了较快发展，但关于企业社会工作本土化这一领域的研究仍处于起步阶段，我们接触的不少理论都是西方的舶来品，纵然有很多值得学习借鉴的地方，但只有在实践过程中与中国本土的实际情况相结合，这些理论才能更好的发挥效果。

目前，国内已经有一批专业学者和社会工作实践者在持续进行着有关企业社会工作方面的思考与尝试，努力找寻社会工作与企业管理的结合点，将社会工作的专业理念和方法运用到现代企业管理之中，为员工的全面发展和企业的可持续发展提供帮助，也为推动企业社会工作的发展做出了自己的贡献。

笔者在深圳通信行业 T 企业工作期间，正好经历了该企业在战略调整背景下，营业厅进行民营化改革的实施过程，接触到一些相关人员，通过观察、参与、



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”. Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库